



Communication Centre Multilingue Società Cooperativa Sociale



Sede legale: Via Adriano Olivetti, 24 - 00131 Roma

Sede operativa: Via Michelangelo Testa, 1184127 Salerno

E-mail: info@ccmu.it

Telefono: 089 253171

www.ccmu.it

Introduzione

La Carta dei servizi, è stata realizzata per individuare e definire in modo esaustivo i servizi resi dalla Cooperativa. La sua impostazione ed applicazione consente di individuare le procedure e i servizi resi.

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

E' pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione sei servizi stessi.

Le norme di riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione,
- tempestività delle risposte,
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi,
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia,
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi,
- gestire i reclami.

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata ogni anno.

I Contenuti sono così suddivisi:

- 1.La cooperativa
- 2.Principi attuati nel processo di erogazione
- 3.Servizi
- 4.Standard di qualità
- 5.Gestione dei reclami e verifica degli impegni

La Cooperativa

La Communication Centre Multilingue Società Cooperativa Sociale nasce nel Luglio 2007 in virtù del protocollo d'intesa sottoscritto da autorevoli istituzioni quali il Dipartimento per le Libertà civili ed immigrazione del Ministero dell'Interno, l'O.I.M. Organizzazione Internazionale per le Migrazioni, Prefettura, Caritas Diocesana, Provincia, Comune e Camera di Commercio di Salerno, oltre a Telecom Italia.

La CCM inizia la sua attività con importanti partner nazionali ed internazionali come Telecom Italia e Fiat per gestire servizi di directory assistance su tutto il territorio nazionale ed alcuni Paesi europei come Germania, Francia e Spagna. Nel corso degli anni coordina, e collabora a, vari progetti sociali riconosciuti e sostenuti da enti di rilevanza come l'O.I.M. Organizzazione Internazionale delle Migrazione, il Ministero dell'Interno, l'Asl di Roma ed importanti Ospedali campani quali il Monaldi, Cotugno e C.T.O. giungendo alla certificazione di qualità Lloyd's Register ISO 9001:2015 LRC00000986/2689384 per la progettazione e l'erogazione di servizi di accoglienza.

Le professionalità della società hanno permesso di progettare e implementare diverse iniziative di assistenza sociale e di sviluppo economico; a titolo esemplificativo: gestione di progetti ministeriali in ambito sanitario; progetti di accoglienza; progetti di sviluppo imprenditoriale sostenuti dalla cooperazione Internazionale in Africa e dalla Commissione Europea per le imprese del territorio nazionale.



Principi attuati nel processo di erogazione

1. Diritto all'informazione: ogni migrante ha diritto a ricevere, nel rispetto della natura e delle condizioni di erogazione del Servizio, le informazioni e la documentazione di cui necessita. Il migrante ha il diritto di ottenere dal CCM informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso; ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
2. Diritto alla sicurezza: tutti i Migranti hanno diritto a Strutture e Servizi conformi alle vigenti norme in materia di Sicurezza
3. Diritto alla protezione: ogni migrante ha il diritto di essere assistito con premura e attenzione.
4. Diritto al rispetto: ogni migrante ha diritto a vedersi trattato con rispetto e come un soggetto degno di fiducia.
5. Diritto alla qualità: ogni migrante ha diritto della qualità del servizio erogato e ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
6. Diritto all'identità: ogni migrante ha diritto di vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
7. Diritto alla Riservatezza: il migrante ha diritto di ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione e al corretto trattamento dei dati rilasciata.

"DIFFERENCE IS THE ESSENCE OF HUMANITY"



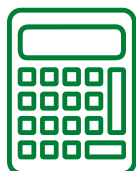
Terzo Settore

La CCM mette a disposizione le sue competenze su assistenza legale, assistenza socio-psicologica, alfabetizzazione e integrazione, nell'ambito di progetti del terzo settore, in particolar modo la cooperativa gestisce CAS e progetti SPRAR



Project Management

CCM offre consulenza e assistenza per l'individuazione di gare d'appalto e finanziamenti regionali, nazionali ed internazionali a fondo perduto o a tasso agevolato e guida le imprese nelle diverse fasi di project management.



Facility Management

Con il servizio di Facility Management di CCM, il cliente può delegare la gestione integrata di strutture e le attività non attinenti al proprio core business garantendo efficienza ed efficaci nel raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Standard di Qualità



I fattori di qualità e gli indicatori, vengono definiti di anno in anno durante il riesame della Direzione del Sistema di gestione Uni En Iso 9001 2015 di cui CCM è certificata.

CCm ha come obiettivo fornire assistenza ai migranti assicurando qualità, efficienza ed efficacia dei servizi prestati in conformità ai principi di eguaglianza, imparzialità, partecipazione efficace ed efficienza.

In particolare CCM è attenta a:

- Aspetti legati al tempo, alla fruibilità delle procedure, all'informazione al Migrante;
- Comunicazione, informazione, tempestività;
- Metodologia dei servizi resi;
- Umanizzazione degli Operatori;
- Manutenzione delle sedi di accoglienza;
- Igienizzazione e sanificazione delle Strutture.



Gestione dei reclami

I reclami e le segnalazioni possono essere presentati verbalmente o telefonicamente, oppure inviati tramite posta ordinaria e posta elettronica ai seguenti recapiti:

- Via Michelangelo Testa 11, 84127 SA
- info@ccmu.it
- 089 253171

In caso di reclami o disservizi CCM assicura la propria tempestiva attivazione e l'attuazione della seguente procedura:

- annotazione dei contenuti del reclamo con apposizione di data e firma del ricevente se ricevuto telefonicamente,
- registrazione della segnalazione qualora pervenuta in forma scritta;
- trasmissione della segnalazione alla funzione competente,
- la funzione competente verifica con tutte le modalità necessarie il contenuto del reclamo,
- registrazione del risultato della verifica a cura della funzione coinvolta,
- se fondato, risoluzione del reclamo entro 30 giorni dalla registrazione della segnalazione.

Verifica degli impegni

L'accertamento del rispetto degli standard definiti, avviene tramite:

- le verifiche ispettive interne che sono pianificate dal Responsabile Assicurazione Qualità d'intesa con la Direzione Generale e sono volte a valutare la conformità e l'applicazione del Sistema Qualità,
- attraverso l'annuale riesame della Direzione